

PROGRAM PRAKTYKI ZAWODOWEJ
Dla zawodu: Technik hotelarstwa 422402
T.11. Planowanie i realizacja usług w recepcji
Klasa 2 – 4 tygodnie – 160 godzin

I. Cele praktyki zawodowej

1. Poznanie organizacji pracy recepcji.
2. Nabycie umiejętności planowania, rezerwacji i realizacji usług w recepcji.
3. Wykonywanie prac związanych z obsługą gości w recepcji, rozliczanie kosztów pobytu gości i prowadzenie dokumentacji dotyczącej planowania i realizacji usług w recepcji.
4. Nabycie umiejętności obsługi programów komputerowych stosowanych w recepcji hotelowej.
5. Przygotowanie ucznia do samodzielnej pracy, podejmowania decyzji i fachowej, kompleksowej obsługi klienta.
6. Doskonalenie umiejętności praktycznych w rzeczywistych warunkach pracy.

II. Zakres materiału praktyki zawodowej

1. Rezerwacja usług hotelarskich – 40 godzin

2. Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających – 120 godzin

- Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.
- Struktura organizacyjna obiektu hotelarskiego.
- Organizacja stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii.
- Zakres uprawnień oraz odpowiedzialności na stanowisku pracy.
- Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska w pracy recepcji.
- Procedury postępowania w sytuacji zagrożenia zdrowia i życia gości.
- Zasady współpracy w zespole.
- Czynności związane z kompleksową obsługą gości w recepcji z zastosowaniem procedur
- Dokumentacja dotycząca rezerwacji usług oraz obsługi gości w recepcji.
- Tworzenie i dobór ofert hotelowych.
- Procedura przyjmowania rezerwacji – systemy rezerwacyjne.
- Procedura meldowania gościa.
- Procedura obsługi gościa w czasie pobytu.
- Procedura wymeldowania gościa.
- Znajomość walorów turystycznych regionu.
- Formy płatności stosowane w sprzedaży usług hotelarskich.
- Zasady rozliczania kosztów pobytu gościa w obiekcie hotelarskim.
- Dokumentacja związana z rozliczaniem kosztów pobytu

III. Sposób realizacji

Praktyki powinny odbywać się w podmiotach świadczących usługi hotelarskie lub innych podmiotach zapewniających rzeczywiste warunki pracy właściwe dla zawodu technik hotelarstwa.

IV. Potwierdzenie odbycia praktyk

Uczeń dokumentuje przebieg praktyki w dzienniczku praktyki zawodowej.

Opiekun praktyk wyznaczony przez jednostkę wystawia ocenę uczniowi po odbyciu praktyki wraz z opinią o uczniu.

Ostateczną ocenę wystawia kierownik szkolenia praktycznego zgodnie z PZO.